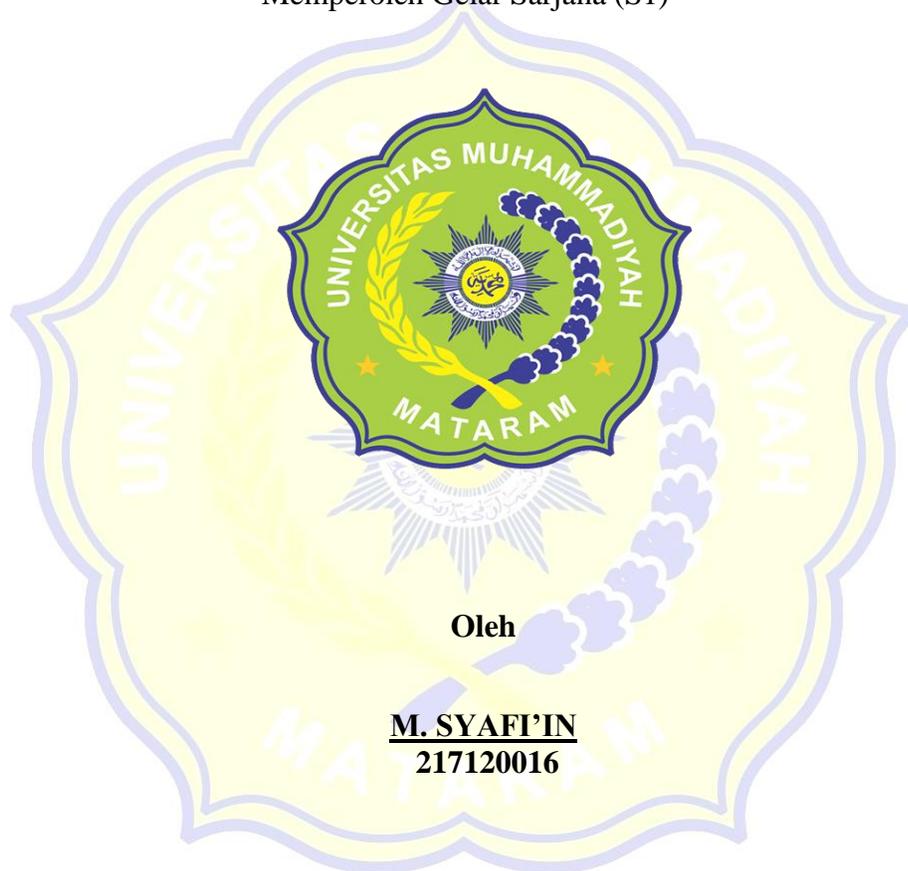


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN PDAM
GIRI MENANG MATARAM**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



**PROGRAM SARJANA ADMINISTRASI BISNIS
KOSENTRASI ENTREPRENEUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan PDAM Giri
Menang Mataram”**

(Studi Kasus di PDAM Giri Menang Mataram)

Telah Memenuhi Syarat Dan Disetujui

Tanggal: 9 Juli 2021

Menyetujui:

Dosen Pembimbing I

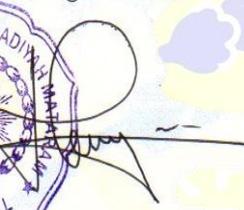
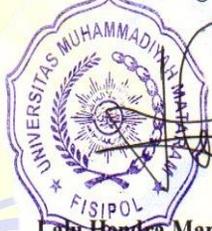
Dosen Pembimbing II


Dedy Iswanto, ST.MM
NIDN: 0818087901


Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E, M.Ak
NIDN: 0807058301

Mengetahui

Ketua Program Studi



Lala Hendra Maniza, S.Sos, MM
NIDN : 0828108404

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DAN
KEPUASAN PELANGGAN PDAM GIRI MENANG MATARAM

Oleh

M. SYAFFIN
217120016

Telah Diperthankan Didepan Penguji
Pada Tanggal 14 Juli 2021
Dinyatakan Telah Memenuhi Persyaratan

Tim Penguji

1. **Dedy Iswanto, ST., MM**
NIDN. 0818087901

PU (.....)

2. **Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E., M.Ak**
NIDN. 0807058301

PP (.....)

3. **Iwin Ardyawin, S.Sos., MA**
NIDN. 0818059002

PN (.....)

Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Bisnis

Lalu hendra maniza, S.Sos., MM
NIDN. 0828108404

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. H. Muhammad Ali Ihsan, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 27 Juli 2021
Mahasiswa,



M. Syafi'in
217120016



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat

Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. SYAFI'IN

NIM : 217120016

Tempat/Tgl Lahir : Bima / 02 September 1997

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : F.Si.Pel.

No. Hp/Email : 085.337.618.562

Judul Penelitian : - Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Loyalitas dan Kepuasan pelanggan PDAM Giri Menang
Mataram.

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 49%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya **bersedia menerima sanksi** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 27 Juni 2021

Penulis



NIM. 217120016

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
 Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
 Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
 PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. SYAFI'IN
 NIM : 217120016
 Tempat/Tgl Lahir : Bima / 02 September 1997
 Program Studi : Administrasi Bisnis
 Fakultas : F.B.Pol
 No. Hp/Email : 085 337 618 562
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan PDAM Giri Menang Mataram

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram
 Pada tanggal : 22 Juli 2021

Penulis



M. SYAFI'IN
 NIM. 217120016

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Ikandar, S.Sos.,M.A.
 NIDN. 0802048904

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda A. Gani dan Ibunda Siti Mariam serta saudara kandung penulis sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terimakasih tiada terhingga untuk kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih tiada terhingga yang tidak mungkin dapat terbalas hanya dengan selembar kertas bertuliskan kata cinta dalam halaman persembahan ini. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayah dan Ibu serta saudara kandung penulis bahagia karena penulis sadar, selama ini belum bisa berbuat lebih.

MOTTO

“Membaca, menulis dan berkarya”

Jika anda tidak mengejar apa yang anda inginkan, anda tidak akan pernah memilikinya, Jika anda tidak berani bertanya, maka jawabannya adalah selalu tidak dan Jika anda tidak melangkah maju, anda akan selalu berada di tempat yang sama.



RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir di Bima pada tanggal 02 September 1997, sebagai putra keempat dari enam bersaudara dari pasangan Bapak A. Gani dan Ibu Siti Mariam, penulis menempuh pendidikan sekolah dasar di MIN 4 Bima pada tahun 2004 dan lulus pada tahun 2010.

Penulis melanjutkan sekolah menengah pertama di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Wawo pada tahun 2010, dan menempuh sekolah menengah atas di MA AL-Mubarak Wawo pada tahun 2013 dan lulus 2016. Tahun 2017 penulis mengikuti tes perguruan tinggi dan terdaftar sebagai mahasiswa Strata I Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Mataram.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya-lah saya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan PDAM Giri Menang Mataram”.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S. AB). Selain itu, skripsi ini juga dibuat sebagai salah satu wujud implementasi dari ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan di Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penghargaan dan terimakasih penulis ucapkan kepada Bapak Dedy Iswanto, ST., MM. Selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E., M.Ak. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Serta ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd, Gani, M.Pd Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali Ihsan, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

3. Bapak Dedy Iswanto, ST., MM. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Ibu Ibu Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E., M.Ak. Selaku Sekertaris Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
8. Sahabat terdekat saya selama saya menjadi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram.
9. Teman seperjuangan saya selama saya menjadi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram.
10. Sahabat saya sejak menjadi Kader Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Mataram.

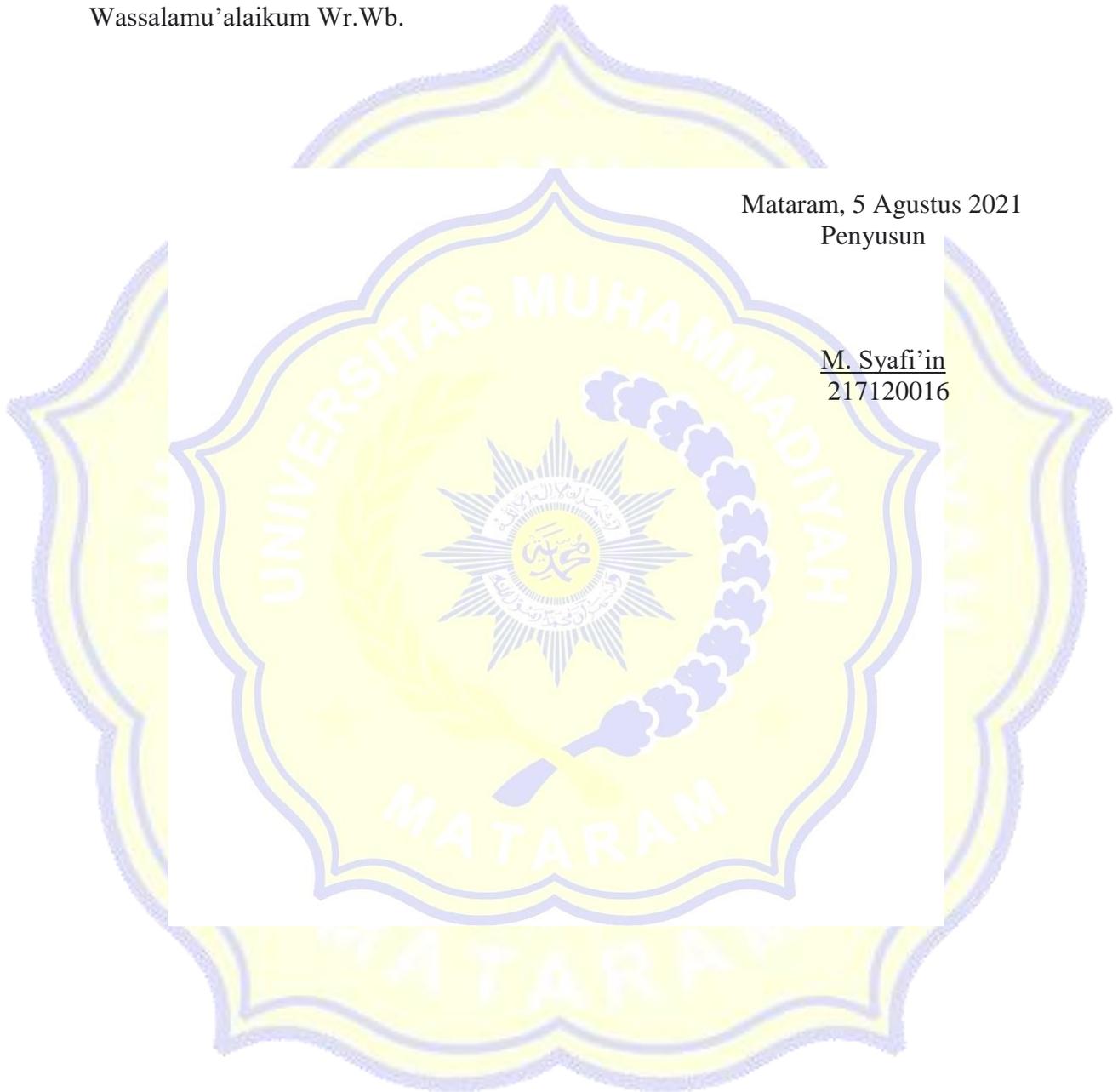
Akhir kata penulis menyadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurang tepatan, oleh karena itu penulis

mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Mataram, 5 Agustus 2021
Penyusun

M. Syafi'in
217120016



ABSTRAK

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN PDAM GIRI MENANG MATARAM”

M. Syafi'in¹, Dedy Iswanto, ST., MM², Baiq Reinelda Tri Yunarni, SE., M.Ak³.
Mahasiswa¹, Pembimbing Utama², Pendamping³.

Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1). Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas PDAM Giri Menang Mataram dan 2). Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Giri Menang Mataram. Tujuannya 1). Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas PDAM Giri Menang Mataram dan 2). Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Giri Menang Mataram. Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu menggambarkan kejadian yang sesungguhnya sesuai apa yang terjadi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 responden yang digunakan sebagai sumber data. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder yang mengacu pada pengumpulan data melalui langkah observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif yang mengacu pada tahapan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan serta verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan dengan konsep yang digunakan peneliti untuk literatur ilmiah yang relevan dan teori yang digunakan sebagai studi penelitian yang dilakukan peneliti dilokasi penelitian memiliki indikator penilaian yaitu kualitas pelayanan, loyalitas dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian dalam melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan PDAM Giri Menang Mataram, terbukti memiliki pengaruh yang cukup besar bagi kemajuan PDAM Giri Menang Mataram kedepannya untuk memberikan kemudahan kepada seluruh masyarakat Kota Mataram dalam memasong penyediaan air bersih yang berkualitas.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, loyalitas dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT
“INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY AND SATISFACTION OF PDAM GIRI MENANG MATARAM”

M. Syafiqin¹, Dedy Iswanto, ST., MM², Baiq Reinelda Tri Yunarni, SE., M.Ak³.
Student¹, First Consultant², Second Consultant³.

Business Administration Study Program
Faculty of Social Science and Political Science
Muhammadiyah University of Mataram

This research determines how service quality affects PDAM Giri Menang Mataram's loyalty and how service quality affects PDAM Giri Menang Mataram's customer satisfaction. The purpose of this study is to determine the impact of service quality on PDAM Giri Menang Mataram's loyalty and customer satisfaction. This research is a descriptive study. It describes the actual events in the order in which they occurred.

A qualitative approach is used in this research. The sample consisted of 50 respondents who were used as data sources. Primary and secondary data sources were used in this study, which refers to data collected through observation, interviews, and documentation. The descriptive qualitative analysis method was used in this study, which refers to the stages of data reduction, data presentation, conclusions, and data verification.

The findings show that concepts of researcher for relevant scientific literature and theories used in research studies conducted by researchers at the research location have assessment indicators, such as service quality, loyalty, and customer satisfaction. By examining the impact of service quality on PDAM Giri Menang Mataram's loyalty and customer satisfaction, it has been determined that service quality will significantly impact the company's future progress in providing quality clean water to the entire Mataram City community.

Keywords: service quality, loyalty, and customer satisfaction.



DAFTAR ISI

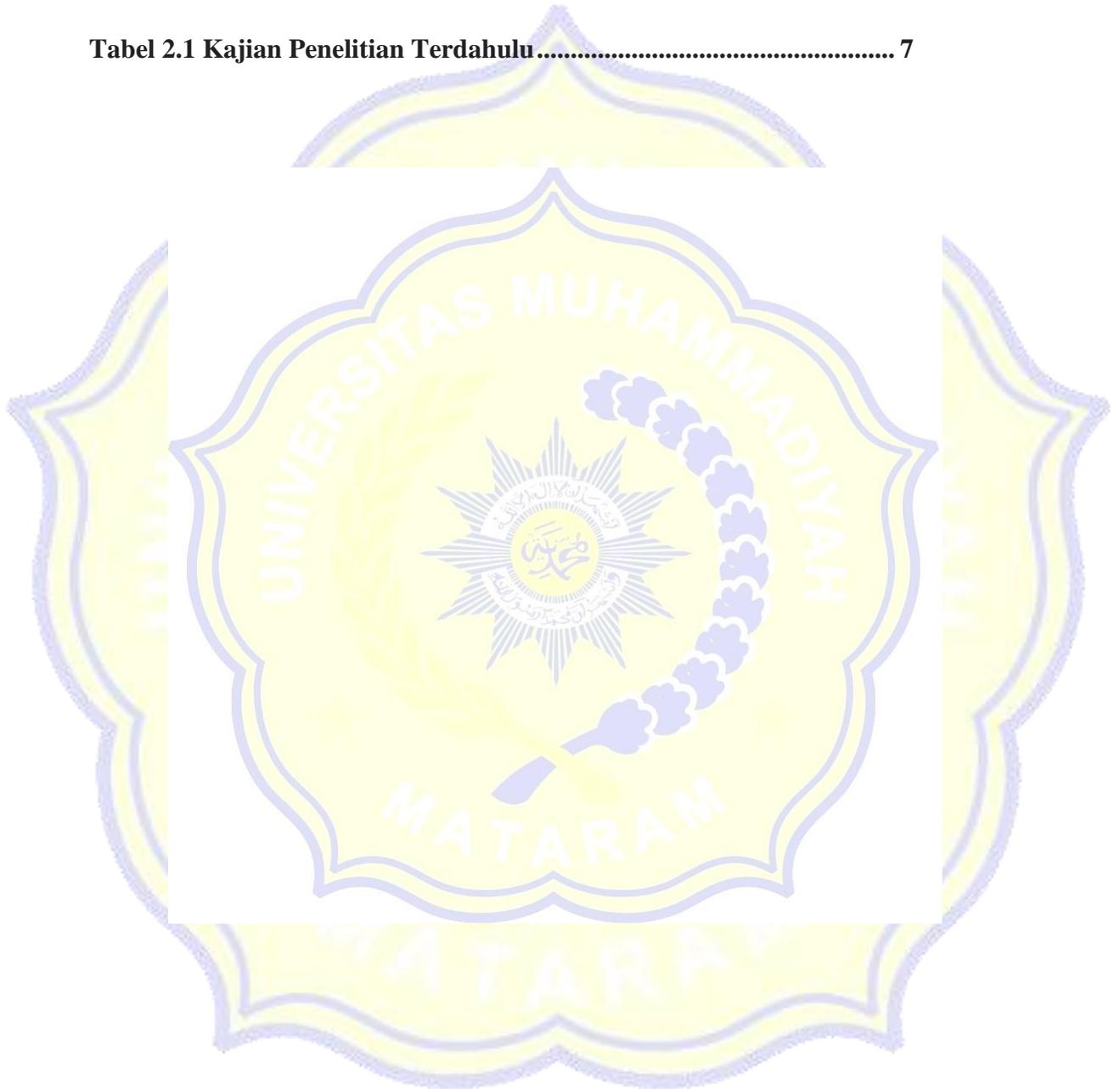
COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
SERTIFIKAT PLAGIASI	v
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
RIWAYAT HIDUP	x
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA)	xi
ABSTRACK (BAHASA INGGRIS)	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kerangka Konseptual.....	10
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.2 Loyalitas.....	14
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Lokasi dan Penelitian.....	23
3.3 Sumber Data.....	23
3.4 Pengumpulan Data.....	25
3.5 Instrumen Penelitian.....	28
3.6 Metode Analisis.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.1.1 Deskripsi Wilayah Penelitian.....	32
4.1.2 Sejarah Berdirinya PDAM Giri Menang Mataram.....	32
4.1.3 Tujuan dan Fungsi Perusahaan.....	34
4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan.....	35
4.1.5 Struktur Organisasi PDAM Giri Menang Mataram.....	37
4.2 Hasil Penelitian.....	39
4.2.1 Kualitas Pelayanan.....	39

4.2.2 Loyalitas Pelanggan	53
4.2.3 Kepuasan Pelanggan	55
4.3 Pembahasan.....	59
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PDAM Giri Menang Mataram	59
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM Giri Menang Mataram.....	60
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan	62
5.1.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PDAM Giri Menang Mataram.....	62
5.1.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM Giri Menang Mataram.....	63
5.2 Saran.....	63
5.2.1 Saran Bagi Pembaca.....	63
5.2.2 Saran Bagi PDAM Giri Menang Mataram	64
5.2.3 Saran Bagi Konsumen.....	64
5.2.4 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	67

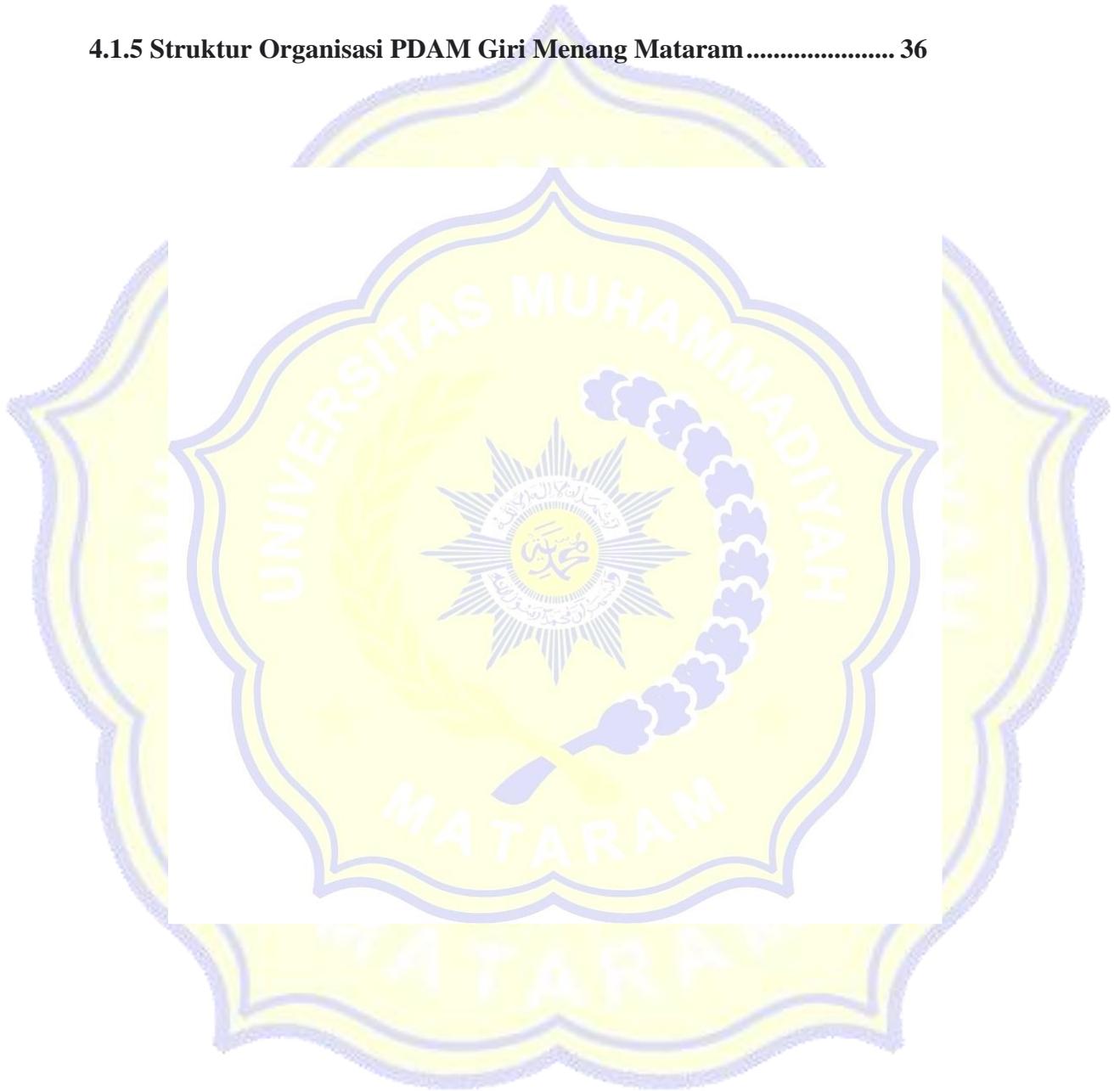
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	7
--	---



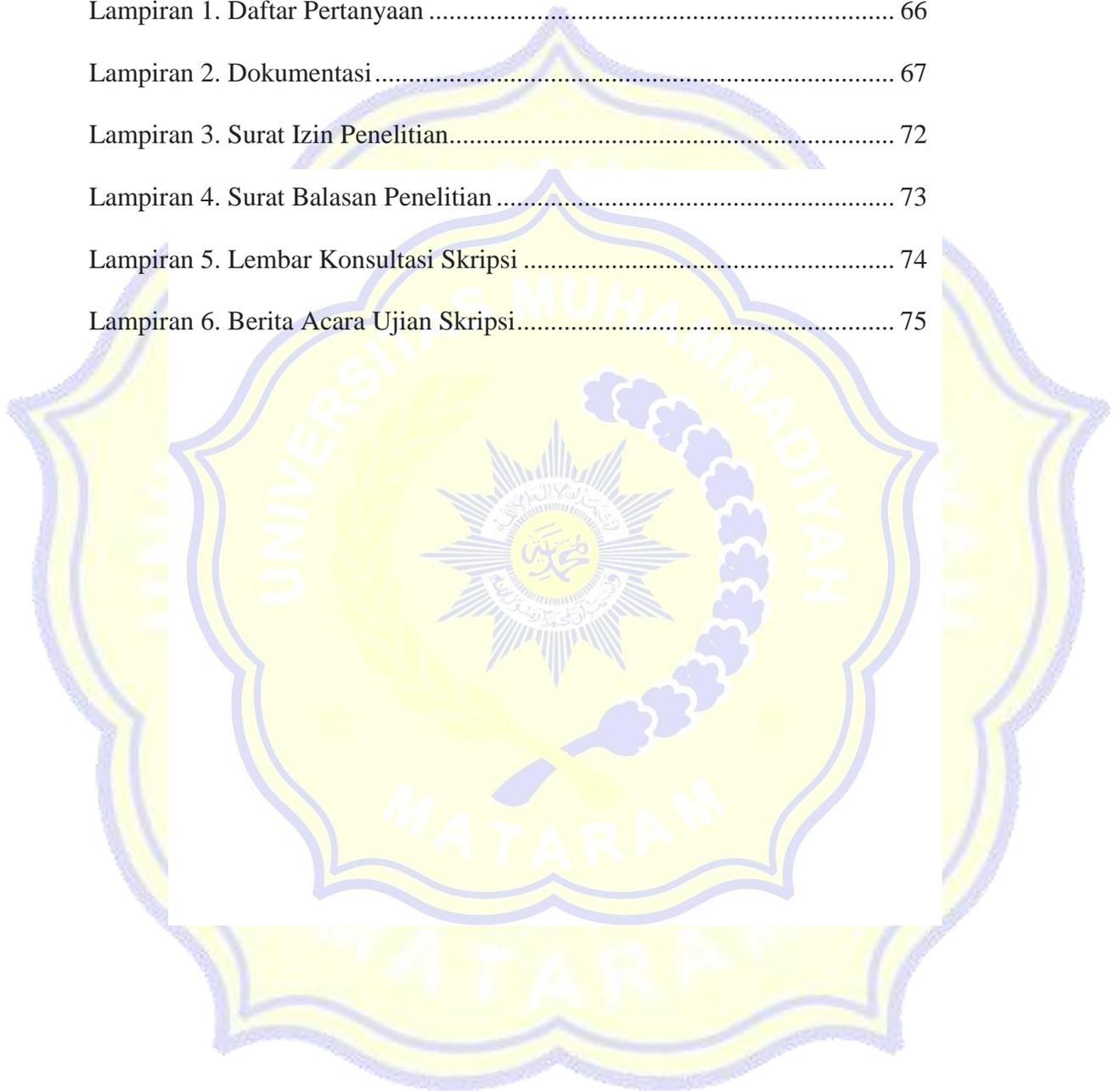
DAFTAR GAMBAR

4.1.5 Struktur Organisasi PDAM Giri Menang Mataram..... 36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan	66
Lampiran 2. Dokumentasi	67
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	72
Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian	73
Lampiran 5. Lembar Konsultasi Skripsi	74
Lampiran 6. Berita Acara Ujian Skripsi.....	75



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan PDAM Giri Menang Mataram merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam menyediakan jasa air minum yang higienis, perusahaan ini berkedudukan di Kota Mataram. Adanya PDAM Giri Menang Mataram memberikan kemudahan kepada seluruh masyarakat Kota Mataram untuk memasong penyediaan air bersih yang berkualitas sehingga dapat menjamin juga kesehatan bagi para pemakai jasa air bersih tersebut. Air yang dihasilkan dari perusahaan tersebut sudah di uji kualitas kesehatannya sehingga dapat memberikan rasa aman kepada setiap konsumen ketika air tersebut di konsumsi.

Seiring dengan Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat dan modern, memberikan dampak yang positif pada berbagai perusahaan yang bergerak di bidang industri, penjualan maupun jasa. Agar perusahaan tetap mampu bersaing dengan perusahaan lain yang menawarkan atau mengeluarkan produk sejenis, maka manajemen perusahaan harus mampu mengelola perusahaannya dengan baik, supaya konsumen atau pelanggan yang ada tidak beralih kepada perusahaan lain.

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sinta dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis

Perubahan Penggunaan Air minum Sebelum dan Setelah Kenaikan Harga (Studi Kasus PDAM Giri Menang Kota Mataram)”. Dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa PDAM Giri Menang Kota Mataram dituntut untuk lebih memahami segala kebutuhan dan keinginan konsumen atau perusahaan harus mampu menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan sehingga menumbuhkan loyalitas pada konsumen. Adanya penelitian ini juga membantu peneliti dalam menyusun rangkaian konsep sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis saat ini yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan PDAM Giri Menang Mataram”.

Perusahaan juga di tuntut untuk menggunakan teknologi-teknologi yang canggih dengan sistem otomatis untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Apabila perusahaan telah mampu mewujudkan produk yang sesuai dengan keinginan serta kebutuhan pelanggan, maka hal tersebut akan menumbuhkan loyalitas bagi pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan suatu hal yang baik dan target dari setiap perusahaan. Pelanggan yang loyal lebih baik dari pada pelanggan yang kurang loyal apalagi tidak loyal sama sekali dan perusahaan yang memiliki pelanggan yang loyal biasanya menghasilkan keuntungan sepanjang karir bisnis perusahaan tersebut. Konsep loyalitas pelanggan lebih banyak dikaitkan dengan perilaku (*Behavior*) dari pada dengan sikap. Bila seseorang merupakan pelanggan loyal, ia menunjukkan perilaku pembelian yang

didefinisikan sebagai pembelian *nonrandom* yang di ungkapkan dari waktu ke waktu oleh beberapa unit dalam pengambilan keputusan.

Loyalitas pelanggan merupakan kelekatan pelanggan pada suatu merek, toko, pabrikan, pemberian jasa, atau entitas lain berdasarkan sikap yang menguntungkan dan tanggapan yang baik seperti pembelian ulang (Amin Widjaja (2008:6)). Kesetiaan pelanggan adalah aset yang sangat berharga bagi perusahaan. Tetapi di pasar saat ini mengelola loyalitas pelanggan adalah tugas yang berat lagi menakutkan (Darsono, L.I. (2017)). Pemahaman tentang konsep loyalitas pelanggan paling baik dipahami dengan pendekatan gabungan, seperti pendekatan perilaku dan sikap. Pendekatan gabungan dapat membuat pemasar untuk mengetahui daya tarik pelanggan. Oleh karena itu, menganalisis kesetiaan pelanggan membutuhkan pandangan holistik tentang loyalitas pelanggan, konsep kesetiaan saja tidak memberikan pandangan komprehensif kepada pemasar dan peneliti harus memperhatikan agar dapat memastikan ketidak setiaan serta kepuasan sebagai unsur pembentuk loyalitas terhadap pelanggan.

Kepuasan konsumen didefinisikan oleh Kotler dan Keller (2016;153) konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas, senang atau gembira. Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya

kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan dan meningkatkan reputasi bisnis. Kualitas produk merupakan hal yang harus diperoleh sebuah perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan hingga kita dapat menemukan mana pelanggan yang benar loyal terhadap perusahaan. Kualitas merupakan faktor penting yang mempengaruhi dalam kepuasan pelanggan. Menurut Hidayat (2019), kualitas produk adalah faktor penentu kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Dengan kualitas produk membangun jaringan distribusi dan transmisi dalam mengoptimalkan penyaluran air bersih kepada masyarakat oleh PDAM Giri Menang Mataram. Kepuasan pelanggan juga tidak terlepas dari adanya kualitas pelayanan yang baik dari sebuah perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Lupiyoadi (2013:216) mengatakan kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan yang mereka terima.

Jadi dalam melihat kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan adalah bagian terpenting dalam dunia bisnis untuk menilai ketangapan atau kelayakan karir bisnis dijalankan, agar memenuhi syarat tersebut maka harus membuat rencana, strategi dan analisis dengan bentuk kreativitas dan inovatif

yang jelas untuk mempertahankan suatu bisnis atau perusahaan dengan jangka waktu yang lama.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PDAM Giri Menang Mataram?
- 2) Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM Giri Menang Mataram?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini antara lain:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas terhadap loyalitas pelanggan.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Mengetahui manfaat penelitian dalam hal ini dapat di bagi menjadi dua bagian yaitu, kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1) Aspek Teoritis

- a) Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membawa wawasan peneliti, para pembaca dalam rangka mengembangkan pemikiran yang diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan.
- b) Diharapkan dapat menjadi bahan kajian dalam meningkatkan kualitas penilaian pembelajaran.
- c) Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian secara lebih mendalam tentang hal-hal yang berkaitan dengan masalah strategi pembelajaran.

2) Aspek Praktis

- a) Diharapkan dapat memberi solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh karyawan-karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan.
- b) Hasil Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada PDAM Giri Menang Mataram dalam melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.
- c) Diharapkan penelitian ini mampu memberikan hal yang baru dalam kesulitan melihat kebutuhan dan keinginan para konsumen.
- d) Dengan adanya penelitian ini dapat melihat hasil yang baik kedepannya serta menjadikannya sebagai solusi untuk melihat

peluang di masa yang akan datang bagi perusahaan yang sedang peneliti melakukan penelitian.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian terdahulu merupakan penelusuran terhadap studi karya-karya yang berdekatan atau berkaitan topiknya dengan penelitian yang sedang dilakukan untuk menghindari duplikasi, plagiasi, menjamin keabsahan dan keaslian penelitian yang dilakukan. Berdasarkan pengamatan dan pengetahuan peneliti bahwa penelitian ini di anggap terkait dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

No.	Judul/ Nama/ Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Pengaruh Kualitas Produk dan kualitas pelayanan Terhadap peningkatan kepuasan loyalitas pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Kota Makassar/ Muhammad Rezha	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan loyalitas pelanggan.	Penelitian yang diteliti oleh muhammad Reza Pahlawan menggunakan metode pendekatan kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

	Pahlawan. 2019		
2.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan/ Davia Sri Astuti/ 2019	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan	Penelitian yang diteliti oleh Davia Sri Astuti menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif.
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Padan JNE Cabang Bandung / Januar Efendi Panjaitan/2016	Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	Penelitian yang diteliti oleh Januar Efendi Panjaitan menggunakan metode pendekatan kuantitatif sedangkan yang diteliti oleh peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif.

2.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah sebuah konsep dengan pernyataan yang tertata rapi dan sistematis yang memiliki variabel dalam penelitian karena kerangka tentang teori menjadi landasan yang kuat dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Untuk mencapai suatu hasil penelitian yang diinginkan peneliti akan melakukan kajian kepustakaan serta membandingkan dengan keadaan yang peneliti peroleh dari observasi lapangan sehingga peneliti dapat mengetahui suatu kendala maupun kesamaan dalam penyusunan tulisan ini. Selain itu peneliti akan dapat memahami berbagai problem maupun konsep yang ada di perusahaan PDAM Giri Menang Mataram. Akan tetapi penelitian ini perlu diketahui bersama bahwasannya hanya terbatas pada apa yang menjadi tujuan awal peneliti dan bukan untuk mencari tau kelemahan suatu perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis, maupun perusahaan itu sendiri.

Penelitian lain dari kerangka konseptual yaitu seperangkat defenisi, konsep, proposisi yang telah disusun rapi, dan sitematis tentang variabel-variabel dalam sebuah penelitian. Kerangka konseptual juga akan menjadi dasar yang kuat dalam penelitian yang akan dilakukan. Oleh karena itu, dengan menciptakan kerangka konseptual merupakan bagian dari penelitian yang memuat teori-teori dan hasil penelitian yang berasal dari studi keputusan yang memiliki fungsi sebagai

kerangka konseptual untuk menyelesaikan pekerjaan penelitian. Kerangka konseptual juga sering disebut dengan landasan teori.

Secara umum, landasan teori terdiri dari beberapa konsep beserta dengan referensi dan juga referensi yang akan digunakan untuk literatur ilmiah yang sangat relevan, teori yang digunakan untuk studi atau penelitian. kerangka teori harus menunjukkan pemahaman tentang teori dan konsep yang relevan dengan topik penelitian dan berhubungan dengan bidang yang lebih luas yang sedang dipertimbangkan.

Kerangka konseptual memperkuat penelitian dengan cara sebagai berikut:

- 1) Pernyataan eksplisit asumsi teoritis memungkinkan para pembaca untuk mengevaluasi penelitian secara kritis.
- 2) Kerangka teoritis menghubungkan penelitian dengan pengetahuan yang telah ada. Dipandu oleh teori yang relevan, peneliti memiliki dasar untuk menyusun hipotesis dan memilih metode penelitian.
- 3) Mengartikulasikan asumsi teori dari studi penelitian yang memaksa peneliti untuk menjawab pertanyaan tentang mengapa dan bagaimana. Ini memungkinkan peneliti untuk bertransisi secara intelektual dari hanya menggambarkan suatu fenomena yang telah diamati untuk menggeneralisasi tentang berbagai aspek dari fenomena itu.

- 4) Memiliki teori untuk membantu peneliti mengidentifikasi batasan generalisasi tersebut. Kerangka kerja teoritis menetapkan variabel kunci mana yang memengaruhi fenomena yang diteliti dan menyoroti kebutuhan untuk memeriksa bagaimana variabel kunci itu mungkin berbeda dalam kondisi apapun.

Ada beberapa literasi teori yang dirangkum oleh peneliti dalam kerangka teori ini sebagai berikut:

2.2.1 Kualitas Pelayanan

Yang dimana dari kualitas pelayanan ini sendiri peneliti akan coba mengambil dari beberapa sampel sehingga dapat di ketahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Giri Menang Mataram itu sendiri. Tjiptono (2016:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas memberi suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kotler dalam Alma (2007:286), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan Menurut Parasuraman dan kawan-kawan, dalam Tjiptono (2005:134) mengemukakan lima dimensi pokok yang

digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan pada perusahaan jasa, yaitu:

- 1) Bukti fisik (*tangible*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- 2) Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 4) Jaminan (*assurance*), yakni para perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan menciptakan rasa aman bagi pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk setiap pertanyaan atau masalah pada pelanggan.
- 5) Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggannya memiliki

jam operasi yang nyaman. Pelayanan yang berkualitas sangat penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Kotler dan Keller (2009: 138-139) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesanya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan.

2.2.2 Loyalitas

Loyalitas merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan dan akan menciptakan pelanggan yang loyal yaitu inti dari setiap bisnis. Loyalitas yaitu satu-satunya nilai yang diciptakan perusahaan sekarang dan di masa depan. Suatu bisnis dikatakan sukses jika berhasil mendapatkan, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan.

Seseorang yang merupakan pelanggan yang loyal akan menunjukkan perilaku pembelian yang didefinisikan sebagai pelanggan tetap yang menggunakan produk terus menerus dari waktu ke waktu. Sehingga diperlukan kualitas perusahaan untuk tetap menjaga pelanggan agar tetap loyal (Griffin (2005)).

Sedangkan menurut Darsono, L.I. (2017), mengatakan bahwa kesetiaan pada pelanggan yaitu aset yang berharga bagi perusahaan. Tetapi dilihat dari pasar pada saat sekarang, konsep loyalitas pelanggan paling baik harus dipahami dengan pendekatan perilaku dan sikap. Untuk mengetahui kategori loyalitas dan mengelola kesetiaan dari pelanggan.

Loyalitas merupakan kesetiaan seseorang terhadap satu hal yang bukan hanya berupa kesetiaan fisik semata, namun lebih pada kesetiaan non fisik seperti pemikiran dan perhatian (Utomo (2010)).

Timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi pada empat faktor yaitu:

- 1) Karakteristik pribadi, meliputi pada usia, masa kerja, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras dan sifat kepribadian.
- 2) Karakteristik pekerjaan, yaitu pada tantangan kerja, stres kerja, kesempatan untuk berinteraksi sosial, *job enrichment*, indentifikasi tugas, umpan balik tugas dan kecocokan tugas.
- 3) Karakteristik desain perusahaan, yang dapat dilihat dari sentralisasi, tingkat formalitas, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan

keputusan paling tidak telah menunjukkan berbagai tingkat sosial dengan tanggungjawab perusahaan, ketergatungan fungsional maupun fungsi kontrol perusahaan.

- 4) Pengalaman yang diperoleh dalam perusahaan, yaitu internalisasi individu terhadap perusahaan setelah melaksanakan pekerjaan dalam perusahaan, rasa percaya terhadap perusahaan sehingga menimbulkan rasa aman, merasakan adanya kepuasan pribadi yang dapat dipenuhi oleh perusahaan.

Berdasarkan faktor-faktor yang telah diungkapkan di atas dapat dilihat bahwa masing-masing faktor mempunyai dampak tersendiri, sehingga tuntutan loyalitas yang diharapkan oleh perusahaan dapat dipenuhi apabila karyawan memiliki karakteristik seperti yang diharapkan oleh pelanggan.

2.2.3 Kepuasan Pelanggan

1) Kepuasan

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan, jika kinerja karyawan berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas, jika kinerja karyawan memenuhi harapan maka pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa senang.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) kepuasan merupakan suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan, kepuasan juga merupakan penilaian ciri atau keistimewaan produk atau jasa yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen sehingga berkaitan dengan pemenuhan konsumsi konsumen, kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan nilai yang dapat menimbulkan kesan yang memuaskan bagi konsumen, kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan yaitu memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Kotler (2012:36), nilai pelanggan merupakan perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya pelanggan yaitu sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan yaitu sebagai berikut:

- (1) Apa yang telah di dengar pelanggan dari pelanggan lainnya, dimana dalam hal ini merupakan faktor potensial yang menentukan ekspektasi pelanggan tersebut sebagai contoh seorang pelanggan memiliki perusahaan yang diharapkan dapat

memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi berdasarkan rekomendasi dari teman-teman atau tantangannya.

- (2) Ekspektasi pelanggan sangat beruntung dari karakteristik individual dimana kebutuhan pribadi.
- (3) Pengalaman masa lalu, dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi tingkat ekspektasi pelanggan.
- (4) Komunikasi dengan pihak eksternal, dari pembeli layanan memainkan peranan kunci dalam membentuk ekspektasi pelanggan, berdasarkan *externalcommunication*, perusahaan pemberi layanan dapat memberikan pesan-pesan secara langsung maupun tidak langsung kepada pelanggan, sebagai contoh dari pengaruh adanya *externalcommunication* adalah harga dimana biaya pelayanan sangat berperan penting dalam membentuk ekspektasi pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian atau standar kinerja lainnya dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk yang bersangkutan. Kepuasan pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan, kinerja dan faktor ideal. Kepuasan kebutuhan pelanggan merupakan keinginan

setiap perusahaan, selain itu juga faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan memuaskan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

2) Pelanggan

Sebelum memulai pembahasan terlebih dahulu kita harus mengetahui siapa itu pelanggan. Pelanggan adalah setiap orang yang memakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan. Sedangkan pengertian pelanggan (*customer*) menurut Philip Kotler dalam bukunya *Principles of Marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.

Sedangkan menurut *Cambridge International Dictionaries* dalam Lupiyoadi (2001:143), pelanggan adalah “*a person who buys goods or a services*” atau pelanggan adalah seseorang yang membeli barang dan

jasa. Pendapat lain yakni menurut Griffin (2005:31), definisi pelanggan (*customer*) berasal dari kata *custom*, yang didefinisikan sebagai “membuat sesuatu menjadi kebiasaan atau biasa dan mempraktikkan kebiasaan”. Zairi dalam Harkiranpal (2006:1), mengatakan “*customers are the purpose of what we do and rather than them depending on us, we very much depend on them*”.

Jadi dapat dikatakan bahwa pelanggan adalah semua individu yang melakukan semua transaksi baik itu barang maupun jasa untuk keperluan pribadinya. Seseorang pelanggan mungkin membutuhkan barang atau jasa keperluan pribadinya namun dibalik itu semua perusahaan atau organisasi penyedia barang atau jasa yang justru memerlukan para pelanggan agar perusahaannya dapat terus beroperasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif ini merupakan suatu penelitian yang dilakukan dengan mengkaji data lapangan sehingga dapat diperoleh data yang bersifat akurasi yang dapat menunjang penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Untuk memperoleh data yang akurat yang dapat menunjang keselarasan peneliti maka peneliti akan melakukan proses wawancara terhadap pelanggan maupun petugas maupun kepala perusahaan. Selain dari pada itu peneliti juga akan melakukan pengkajian dari berbagai referensi seperti buku-buku, jurnal, surat kabar, maupun media masa sehingga dapat di bandingkan akurasi data peneliti, dengan demikian juga dapat mempermudah peneliti untuk menyusun karya ilmiah ini. Menurut Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sedangkan jenis penelitian kualitatif deskriptif adalah jenis penelitian ini digunakan untuk mengembangkan fenomena-fenomena yang ada di lapangan berdasarkan apa yang dialami objek.

Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif karena ingin mengetahui lebih dalam terkait dengan masalah yang diteliti mengenai kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan pada PDAM Giri Menang Mataram. Oleh karena itu, untuk mendapat semua data tersebut tidak mungkin peneliti menggunakan instrumen kualitatif seperti angket atau dengan jenis penelitian lain untuk mendapat semua data dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada tiap-tiap narasumber yang berbeda, tentu jawaban yang diinginkan peneliti tidak akan pernah bisa terjawab dengan tepat. Oleh karena itu, alangkah lebih baiknya peneliti turun langsung di lapangan untuk melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Artinya dalam melakukan hal ini peneliti langsung sebagai instrumen peneliti tanpa harus memakai seperti angket, kuesioner dan sebagainya.

Dilihat dari instrumen yang dipakai dalam proses pengumpulan data menyebabkan peneliti menggolongkan bahwa pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dimana dalam hal ini peneliti harus mengenal betul narasumber atau orang yang memberikan data karena dengan cara inilah peneliti akan mendapatkan data secara langsung dan luas.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di PDAM Giri Menang Mataram yang telah dilakukan peneliti pada bulan Mei-Juni 2021.

3.3 Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan penggalan sumber data yang akurat sehingga dapat dipertanggungjawabkan apa yang menjadi isi dari penulisan penulis, dan sumber data yang akan peneliti peroleh yaitu melalui referensi yang berkaitan dengan judul yang peneliti teliti. Selain dari pada itu peneliti akan melakukan wawancara terhadap pelanggan, karyawan maupun meneger dari perusahaan PDAM Giri Menang Mataram, agar keaslian data tersebut dapat dijamin.

Sumber data merupakan suatu objek darimana kita mendapatkan suatu data yang diperoleh. Adapun jenis-jenis dari sumber data yaitu:

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Untuk mendapatkan data penelitian secara langsung peneliti langsung turun kelapangan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh sesuai dengan apa yang dilihat oleh peneliti secara langsung di tempat penelitian yang terkait dengan kualitas

pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan PDAM Giri Menang Mataram. Adapun yang menjadi sumber data utama dalam penelitian ini adalah pelanggan dan karyawan di PDAM Giri Menang Mataram. Dengan adanya sumber data yang jelas dari beberapa objek sebagai sumber informasi maka akan memuat segala kelemahan dan kelebihan yang dilakukan oleh pihak PDAM Giri Menang Mataram, sehingga peneliti sendiri dapat mengambil kesimpulan yang tepat sesuai dengan rumusan masalah yang telah diteliti oleh peneliti saat ini.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau media cetak dan elektronik lainnya. Data ini diperoleh dari gambaran lokasi penelitian, keadaan lingkungan PDAM Giri Menang Mataram, foto pendukung yang sudah ada, maupun dokumen-dokumen lain yang didapat langsung peneliti. Dengan sumber data sekunder ini sebagai langkah peneliti untuk merangkum informasi yang jelas dan memberikan dukungan dari sumber data primer yang sebelumnya peneliti gunakan serta membantu mengurangi terjadinya kesalahpahaman informasi yang didapatkan peneliti dilapangan.

3.4 Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data peneliti akan terjun langsung ke lapangan pada waktu yang telah ditentukan guna melakukan wawancara terhadap pelanggan maupun petugas atau karyawan serta meneger perusahaan untuk memperoleh data yang akurat selain itu, pada penelitian ini pula peneliti akan menggunakan metode pengumpulan data atau bahan dari media elektronik, buku-buku bacaan, surat kabar, dokumen-dokumen dari pihak-pihak yang terkait. Dan teknik lainnya yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. sehingga dapat diperoleh data yang maksimal dalam penelitian yang diteliti oleh peneliti, dengan demikian pula dapat memberikan kemudahan terhadap peneliti untuk menjelaskan terkait dengan apa yang diteliti. Teknik yang digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi sebagai berikut:

1) Observasi

Nasution (2006) menyatakan bahwa observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan, para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipatif. Dimana observasi ini peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya.

Dengan menggunakan teknik ini peneliti dapat melihat berbagai aktivitas yang ada di perusahaan yang terkait dengan kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan di PDAM Giri Menang Mataram. Sehingga peneliti juga bisa melihat Dalam rumusan masalah yang menjadi alasan peneliti untuk mengangkat judul tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan di PDAM Giri Menang Mataram, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan sangat mempengaruhi, dari hasil itu dapat dilihat potensi loyalitas pelanggan tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan di PDAM Giri Menang Mataram. Yang dimana peneliti melihat sendiri kejadian langsung dilapangan yang dilakukan petugas pelayanan kepada para pelanggan sehingga menumbuhkan kesan yang memuaskan bagi konsumen yang merasa telah dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan perusahaan.

2) Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data tentang informasi apa yang diperoleh. Dimana wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan.

Dengan menggunakan teknik wawancara ini, akan mempermudah peneliti untuk mendapatkan data yang lebih banyak dilokasi penelitian dan peneliti sendiri mewawancarai sesuai apa yang peneliti lihat di lapangan. Yang menjadi informan atau objek wawancara dalam penelitian ini yaitu pelanggan, karyawan maupun manajer PDAM Giri Menang Mataram. Dalam hal ini peneliti mengambil sampel informan sebagai objek penelitian diantaranya karyawan dan menejer sebanyak 15 orang informan sedangkan pelanggan sebanyak 30 orang informan. Sehingga dengan beberapa informan dari pelanggan, karyawan dan manajer perusahaan yang coba peneliti ambil sampel sebagai dukungan informasi yang memperkuat data penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti dilapangan. Dari rumusan masalah yang sebelumnya telah disusun oleh peneliti, dengan data tersebut bisa menghasilkan tulisan yang baik dan bagus serta menarik untuk dibaca bagi semua kalangan yang membaca tulisan peneliti ini lebih khususnya bagi penulis, konsumen dan PDAM Giri Menang Mataram. Dengan hasil Data yang peneliti dapatkan dilapangan juga untuk memastikan kebenaran analisis peneliti dalam melakukan observasi awal tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan PDAM Giri Menang Mataram.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya

monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, kriterial, biografi, peraturan, kebijakan.

Dengan demikian dokumentasi merupakan pelengkap dari hasil observasi dan wawancara sehingga dengan adanya dokumentasi yang digunakan oleh peneliti ini, untuk mendapatkan data informasi yang jelas dari responden. Tujuannya dari dokumentasi ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tertulis tentang profil PDAM Giri Menang Mataram, catatan buku-buku, surat-surat dokumen resmi, rekaman video dan foto-foto yang berkaitan dengan hasil wawancara serta observasi mengenai kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan PDAM Giri Menang Mataram. Sehingga pada akhirnya peneliti menemukan hasil yang jelas dan kebenarannya sesuai kenyataan yang telah didapatkan peneliti dilapangan tanpa melakukan rekayasa atau manipulasi data terkait objek penelitian.

3.5 Instrumen Penelitian

Terkait dengan instrumen penelitian ini peneliti akan coba memanfaatkan berbagai media masa maupun media elektronik untuk menampung suatu bahan dalam melakukan penelitian ini, selain media massa maupun media elektronik peneliti juga akan mencatat dengan berbagai alat tulis yang peneliti miliki sehingga dari setiap informasi yang peneliti peroleh dapat memberikan manfaat guna untuk menampung dari keterbatasan daya ingat peneliti, dan hal-hal tersebut

sangat baik bagi peneliti disebabkan keterbatasan ingatan yang peneliti miliki.

Adapun alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Handphone

Dalam penelitian ini handphone digunakan untuk merekam wawancara peneliti dengan objek penelitian yaitu pelanggan, karyawan, dan meneger PDAM Giri Menang Mataram. Selain itu, handphone juga digunakan sebagai alat dokumentasi pada saat proses pengambilan data penelitian serta menghindari terjadinya kemungkinan rekayasa dalam penelitian ini dan menjadikan penelitian ini memberikan kejelasan sesuai kenyataan yang ditemukan peneliti dilapangan.

2) Alat Tulis

Alat tulis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu buku dan pulpen. Alat tulis berguna untuk mencatat pertanyaan dan poin-poin hasil wawancara yang telah peneliti dapatkan dilapangan. Dengan adanya alat tulis ini juga memberikan dukungan kepada penulis untuk menunjang keterbatasan yang dimiliki peneliti, dari hasil catatan ini bisa dilihat kembali oleh penulis untuk menyesuaikan hasil rekaman video yang kurang jelas sehingga menjadikan tulisan ini jelas sesuai kebenaran yang terjadi dilapangan.

3.6 Metode Analisis

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis kualitatif merupakan sala satu jenis penelitian yang dilakukakan dengan jalan bekerja dengan data, sehingga bisa

memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola dan menemukan pola atau cara mana yang penting yang bisa dipelajari dan memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain serta membuat kesimpulan sehingga bisa di pahami oleh diri sendiri dan orang lain yang membaca tulisan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Analisis data juga sebagai proses yang berkelanjutan dengan cara terus-menerus terhadap data yang diteliti oleh peneliti dan menulis catatan singkat selama proses penelitian peneliti.

Adapun tahap-tahap analisis data agar informasi yang kita dapatkan akurat sesuai kenyataan yang terjadi dilapangan sebagai berikut:

1) Reduksi Data

Reduksi data adalah tahap dari analisis data kualitatif. Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan kita dalam menarik kesimpulan. Tahap reduksi data juga dilakukan untuk memilih data yang relevan sesuai kenyataan yang diterima dalam proses penelitian yang dilakukan.

2) Penyajian Data

Penyajian data yaitu tahap dari analisi teknik data kualitatif. Penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data yang telah disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga dapat melahirkan kemungkinan untuk menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks,

grafik, jaringan ataupun bagan. Melalui penyajian data tersebut, maka nantinya data yang peneliti dapatkan bisa terorganisasi dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami.

3) Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan untuk melihat hasil reduksi data serta tetap mengacu pada tujuan analisis yang akan dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang telah ada.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan memungkinkan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti yang tidak mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid, maka kesimpulan yang dihasilkan merupakan kesimpulan yang kredibel. Verifikasi yang dimaksud agar penilaian tentang kesesuaian data dengan maksud yang terkandung dalam konsep dasar analisis tersebut lebih tepat dan obyektif. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan *peer debriefing* (membicarakannya dengan orang lain).